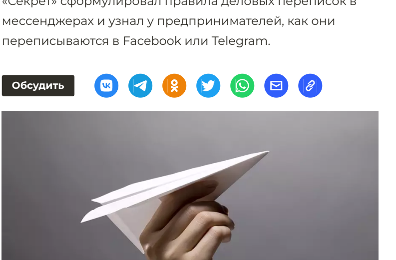
ТЕХНОЛОГИИ 13:59, 22 марта 2016

7 правил делового общения в мессенджерах Как писать, чтобы ответили

«Секрет» сформулировал правила деловых переписок в мессенджерах и узнал у предпринимателей, как они переписываются в Facebook или Telegram.

Обсудить



Новости партнеров

Аудитория четырёх главных мессенджеров (WhatsApp, Facebook Messenger, WeChat, Viber) превысила аудиторию социальных сетей и достигла почти 3 млрд пользователей. В мессенджерах уже давно ведутся не только личные переписки — в них решаются и деловые вопросы. У бизнес-общения в мессенджерах появился свой этикет. «Секрет» сформулировал правила деловых переписок и узнал у предпринимателей, как они переписываются в Facebook или Telegram.

Говорите о деле сразу

Нет ничего хуже, чем написать «Здравствуйте!» и ждать ответа человека, прежде чем изложить свою просьбу. Первое сообщение должно быть ёмким и понятным. Если вы два раза нажали Enter, чтобы отделить абзацы друг от друга, воспользуйтесь лучше почтой. В мессенджере длинное сообщение смотрится странно. «Это новое средство общения, не обращайтесь с ним как с почтой», — говорит CTO Instant Technologies Карл Тайлер.

Но в погоне за краткостью не стоит использовать много аббревиатур. Во-первых, не все привыкли пользоваться ими, особенно если это узкое понятие. Во-вторых, слова вроде «ИМХО» и «ЛОЛ» сделают переписку неформальной — не все к этому готовы, особенно в первом сообщении. Наконец, постоянные сокращения затруднят чтение сообщения.

Следите за тоном

Отправляя текстовое сообщение, написанное второпях, легко забыть, что собеседник не видит вас, не слышит вашего голоса и может интерпретировать фразу совсем не так, как вы планировали. В эксперименте учёных из Нью-Йоркского университета участники верно определили заложенную в сообщении эмоцию только в 56% случаев. Это касается не только сообщений в мессенджерах, но и всей переписки, однако в мессенджерах проще забыться.

The Wall Street Journal приводил пример подобного диалога: в ответ на изложение бизнес-стратегии босс ответил своей сотруднице спустя четыре дня одним словом: «Понял». После получасовых размышлений ей пришлось позвонить боссу, чтобы узнать, почему он расстроен. Но на самом деле он, напротив, обрадовался тому, что можно быстро убрать задачу из списка дел.

В мессенджерах уместно использовать смайлы и эмодзи, чтобы передать интонацию, но злоупотреблять ими не стоит, особенно если ваш собеседник не ведёт себя так же. И не рассыпайтесь в благодарностях — пишите «спасибо» максимум два раза в течение беседы.

Не критикуйте через мессенджер

Негатив вообще стоит вынести за рамки мессенджера. «Вы не разъясняете с девушкой отношения через текстовое сообщение — вы реально не должны этого делать, и то же самое правило действует в бизнесе», — пишет предприниматель и эксперт по бизнес-этикету Жаклин Уитмор. По её словам, любая критика должна происходить в живом разговоре — мимика и интонации помогут сделать её не такой обидной. Автор книги «Основы бизнес-этикета» Барбара Патчер придерживается того же мнения: она утверждает, что через мессенджеры стоит передавать только хорошие или нейтральные новости.

Подражайте собеседнику

Если вы написали первым, пары сообщений хватит на то, чтобы понять стиль собеседника и подстроиться под него. «Вы всегда должны регулировать свой стиль общения под других людей, будь то коллега, босс или клиент», — говорит Барбара Патчер. Это приведёт ко взаимопониманию и упростит беседу. Например, если ваш собеседник предпочитает разговорный стиль и отправляет свои мысли сразу, как только они придут ему в голову, то вы можете реагировать так же. Но если вы будете отправлять каждое предложение отдельным сообщением человеку, который излагает всё в одном, то быстро начнёте раздражать его.

Не принимайте серьёзные решения в мессенджере

Переписка длится часами или днями, вы приходите к соглашению, но договорённости погибают в диалоге. Как не дать мессенджеру повредить эффективности переговоров? «Лично я в мессенджерах стараюсь обсуждать только поточные вопросы. Для принятия серьёзных решений существуют личные встречи, переговоры или звонок по Skype. Но если обсуждение проекта ведётся через мессенджеры, результаты надо продублировать по почте. Так под рукой всегда будет результат беседы и не придётся по частям вытягивать данные из лога», — советует руководитель агентства интернет-технологий GoodSellUs Кирилл Брагин. По его словам, дублирование на почту помогает ещё раз убедиться, что вы с собеседником поняли друг друга правильно. «Переписка в мессенджерах не является формальным доказательством достигнутых соглашений даже на понятийном уровне и, по сути, напоминает устные договорённости, которые необходимо закрепить как минимум через отправку письма», — соглашается гендиректор Digital Society Laboratory Светлана Ермаченкова.

Также не стоит полагаться на мессенджеры, если речь идёт об отмене встречи или других срочных делах: человек не всегда успевает отреагировать на все пуш-уведомления. Такую информацию лучше передать звонком, особенно если времени мало. Но в остальных случаях переходить на этот канал связи не стоит. «Сейчас звонки от незнакомых лиц на мобильный телефон — высшая степень нарушения этикета и частного пространства. При звонке человек полностью прерывается, чем бы он ни занимался, а при сообщении в чат ему приходит только уведомление. Поэтому правила хорошего тона говорят, что сначала людям нужно писать в мессенджеры», — говорит управляющий директор фонда Futur Capital Алексей Поспехов.

Не старайтесь реагировать мгновенно и не ждите этого от других

Возможность написать или ответить в любое время — главное преимущество общения в мессенджерах. Но даже в мессенджере никто не обязан реагировать мгновенно. И пока вы видите, что ваше сообщение не прочитано, не стоит дёргать человека. Зато если вы совпадёте во времени, то получасовой чат поможет решить проблемы быстрее, чем переписка по электронной почте длиной в несколько дней. «Обмен сообщениями асинхронный по умолчанию и синхронный при необходимости», — описывает особенность мессенджеров создатель Rep.ai Бен Эйдельсон.

Также лучше не писать в нерабочее время. «Подчинённые зачастую находятся в такой ситуации, когда они не могут не ответить на сообщение руководства в мессенджере. Мы стараемся не решать никаких вопросов, кроме экстренных, в нерабочее время», — говорит исполнительный директор кадрового агентства Selecty Денис Чурилов.

Экономьте время

Если вам приходит неинтересное предложение от незнакомого человека, допустимо прочитать его и не отреагировать. Отметка «прочитал» — уже важный знак, после которого вас не должны, как в электронной почте, заваливать письмами с вопросами, получили ли вы сообщение. «Когда сообщений становится слишком много, просто необходимо включать избирательные фильтры, иначе есть риск всё рабочее время проводить в бесплодных переписках. Приходится себя сознательно ограничивать и оставлять без внимания не особенно важные сообщения», — считает соучредитель и управляющий партнёр Preply Кирилл Бигай. Но если вы уже ведёте переписку с человеком, лучше заканчивать диалоги хотя бы коротким «спасибо» или «до связи», чтобы не выглядеть грубым.

Предприниматели о неписаных правилах общения

Мнение эксперта

Егор Гончаренко
CEO Gettable

Начало общения в мессенджере — это не только шаг к сотрудничеству, но и своего рода допуск в круг доверия. На мой взгляд, не следует писать незнакомому человеку в WhatsApp и Telegram — нужно быть представленным ему или иметь договорённость, что напишете, поскольку эти два мессенджера ассоциируются с личным пространством. В Facebook всё наоборот: можно добавить незнакомого человека и, представившись, начать с ним общение. Для многих FB уже стал инструментом №1 для нетворкинга.

Правда, мне не нравится, когда человек сразу лезет с неподходящим для нашей компании предложением. Подчас люди не понимают вежливого отказа. По возможности я стараюсь отвечать на каждое сообщение, если только оно не похоже на спам или отправитель некорректно и грубо себя ведёт. С другой стороны, раздражает, когда люди читают сообщение и, не отвечая на него, уходят в офлайн, особенно в самом начале общения.

В целом мессенджеры привлекают более свободным стилем общения по сравнению с почтой и другими каналами связи. В мессенджерах допустимы те приёмы, которые неприменимы для повседневной деловой переписки, например использование смайлов как способа передачи интонации.

Мнение эксперта

Алексей Фёдоров
Директор Startpack

Мессенджеры дают возможность напрямую связаться с человеком любого уровня: топ-менеджером миллиардной компании, основателем инвестиционного фонда, известным журналистом. Лучше представиться и написать суть обращения в первом же сообщении, иначе велик шанс получить негативную реакцию или даже попасть в список заблокированных. Недопустимо писать «привет» и затем 10 минут набирать следующее сообщение. Даже со знакомыми деловыми партнёрами лучше сразу переходить к сути. При этом общение через мессенджер не даёт права фамильярничать с теми, кому по электронной почте вы бы писали в официально-деловом стиле.

Когда мне пишут в мессенджеры, я не всегда способен ответить сразу (нахожусь на встрече или веду машину), но в итоге я отвечаю, когда мне становится удобно. Я не встречал тех, кто бы не отвечал на сообщения, даже когда приходилось писать очень знатным людям.

Мнение эксперта

Аскар Рахимбердиев
Гендиректор «МоегоСклада»

Мне нравится использовать Facebook для общения с людьми не из нашей компании. Есть несколько плюсов. Во-первых, благодаря фото ты можешь намного быстрее вспомнить человека, с которым переписываешься. Во-вторых, коммуникации получаются более оперативными, чем по email. В-третьих, если тебе пишет кто-то незнакомый, по его постам ты можешь быстро оценить адекватность этого человека.

Для внешних коммуникаций мне больше всего нравится такой паттерн: в мессенджере быстро обсудить основную идею, принять решение, а детали уже прорабатывать в почте или Slack. Мне очень не нравится использовать WhatsApp или Telegram для общения по работе, скорее они предназначены для чего-то персонального или сверхсрочного (впрочем, для этого по-прежнему лучше всего SMS или обычные голосовые звонки).

Мнение эксперта

Антон Чиркунов
CEO Wheely

Любой вопрос, с которым ты хочешь обратиться к человеку, имеет какой-то приоритет и масштаб. Если вопрос очень важный, срочный и обширный, лучше встретиться лично. Минимально срочные вопросы можно решать по почте. В Telegram или Facebook Messenger удобно решать относительно срочные небольшие вопросы.

Написав кому-то в мессенджере, ты чаще всего ожидаешь ответ от собеседника в ближайшее время. Плохо, если человек позволяет себе совсем не ответить на твой вопрос. Ведь понятно, что телефон у него почти всегда с собой, пропустить сообщение довольно сложно. Я стараюсь всегда отвечать на сообщения. При этом я думаю, что всегда лучше написать, чем звонить. Если мне напишут в Telegram или WhatsApp даже с незнакомого номера, я отвечу. А брать телефон с неизвестного номера уже неприятно — человек ставит тебя в положение, когда ты должен ему ответить прямо здесь и прямо сейчас.

Мнение эксперта

Роман Кумар Виас
Директор по маркетингу Qlean

Общение в мессенджерах, несмотря на оперативность, содержит нюансы, которые необходимо учитывать. Во-первых, собеседник имеет право ответить вам, когда ему удобно. Или вообще не отвечать — например, потому что сообщение в мессенджере легко пропустить, пролистать на автомате (инструментария, помогающего отметить то или иное как важное и вернуться к нему позже, в мессенджерах не хватает).

Во-вторых, уведомления о сообщениях могут раздражать и отвлекать. Если вы не хотите вызвать негатив, так и не получив ответа, лучше сформулируйте своё предложение одним развёрнутым сообщением, а не десятью короткими.

В-третьих, мессенджеры могут служить либо для первого сообщения — чтобы связаться с малознакомым человеком, либо для решения каких-то срочных задач и вопросов: «У тебя будет время завтра встретиться после 15:00?», «Наши договорённости в силе?».

Мнение эксперта

Дмитрий Лисицкий
CEO международного центра интернет-торговли Allbiz

Мессенджеры тем и прекрасны, что там нет наследия этикета и можно сразу переходить к делу, используя наиболее удобные формулировки и избегая ненужных вступлений. Я всегда отвечаю на сообщения в мессенджерах, и это самый лёгкий способ со мной связаться. Хотя, конечно, если человек пытается продолжить общение и что-то впарить, когда беседа исчерпана, я могу и проигнорировать его сообщение.

Мнение эксперта

Илья Грошиков
Управляющий партнёр компании «Биплан»

Жёстких правил общения в мессенджерах я не придерживаюсь. Правда, всегда отмечаю для себя, если человек чересчур неформален или регулярно допускает банальные грамматические ошибки, это говорит о многом. Также меня смущает искренняя любовь многих собеседников к эмодзи, но без них сегодня уже никуда. Очень уважаю лаконичные вопросы и ответы, которые не растягиваются на несколько сообщений, а быстро и коротко передают всю суть. На них стараюсь реагировать сразу, так как потом могу погрузиться в рабочие процессы и отвлечься на более важные задачи.

Если идёт совещание или я слушаю интересный доклад на конференции, мгновенного ответа от меня ждать не стоит. При этом я всегда стараюсь дать обратную связь, даже в случае негативного подтекста. Когда речь идёт о маленькой недоработке менеджера или приглашении на деловую встречу с клиентом, то лучше мессенджера просто не найти. Это помогает получить информацию от первоисточника и быстро решить проблему. Очень часто удаётся сменить гнев на милость, поднять настроение собеседнику или оперативно проинформировать его по интересующему вопросу.

Мнение эксперта

Николас Дадиани
Генеральный директор «Пронто Медиа Холдинга»

Я использую мессенджеры каждый день, с их помощью всегда можно быстро решить необходимые вопросы или назначить встречу. Я считаю этот способ коммуникации более защищённым и оперативным, нежели другие каналы связи. Особых правил в общении не придерживаюсь, наоборот, многие формальности в процессе разговора нивелируются. Единственная проблема такой коммуникации заключается в том, что зачастую многие переписки начинаются в одном приложении, а продолжаются уже в другом и порой очень сложно собрать воедино всю историю общения.

Фотография на обложке: Level Spirit / Flickr / CC BY-SA 3.0

Автор: Виктория Чарочкина

Теги: Тайм-менеджмент Skype WhatsApp Viber WeChat Мессенджеры Facebook Менеджмент Этикет Telegram

Обсудить

Все права защищены. Полное или частичное копирование материалов в коммерческих целях возможно только с письменного разрешения владельца сайта. В случае обнаружения нарушений виновные могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
«Секрет фирмы», 2023 г. 18+
Нашли опечатку? Выделите текст и нажмите Ctrl+Enter
Телефон редакции
+7 495 785-17-00